CARTA DE SERVEIS

TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL











CALIDAD
ADMINISTRACION PUBLICA

20 22/25

NIPO: 124-22-034-5

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

Carta de Serveis 2022 - 2025

Presentació 3

1 **Introducció** 4

2 **Informació de caràcter general i legal** 5
2.1. Dades identificadores i finalitats de la TGSS 5
2.2. Llista de serveis 6
2.3. Drets dels ciutadans 10
2.4. Fórmules de col·laboració i participació dels ciutadans en la millora dels serveis 11
2.5. Normativa reguladora. Textos legals 12
2.6. Presentació de queixes i suggeriments 15

3 **Compromisos de qualitat i indicadors** 17

4 **Sistemes d'assegurament i altres mesures (mesures que asseguren la igualtat entre sexes, faciliten l'accés al servei i milloren les la condicions de la prestació)**... 19

5 **Mesures d'esmena, compensació i reparació** 22

6 **Informació complementària** 23
6.1. Identificació de la unitat responsable de la Carta de Serveis 23
6.2. Adreces telefòniques i electròniques 23

Presentació

La Constitució espanyola de 1978 consagra el caràcter instrumental de l'Administració pública, al servei de l'interés general i amb la missió principal de donar cobertura a les necessitats dels ciutadans.

Sobre aquesta base, hem de considerar prioritària la millora de l'atenció als ciutadans, com també l'establiment d'un sistema de comunicació recíproca entre ells i l'Administració pública.

Des de l'any 2000, la Tresoreria General de la Seguretat Social elabora, dins dels compromisos de modernització, cartes de serveis en què es detalla el significat, l'abast i els objectius de la nostra entitat com a element de transparència i compromís amb la qualitat en la prestació del servei públic.
El nostre compromís, amb la finalitat de difondre'l, donar-lo a conéixer i fer-ne partícips tots els ciutadans, es concreta de la manera següent: "la missió de la Tresoreria General de la Seguretat Social és prestar un servei eficaç amb el màxim nivell de qualitat, atenent les demandes dels ciutadans i proporcionant-los les màximes facilitats en el compliment de les seues obligacions amb el mínim cost per a la societat".

La Carta de serveis ha passat a formar part essencial de la nostra entitat com a punt de partida per a la gestió interna, amb l'objectiu de buscar una millora contínua en els serveis que oferim.

Així doncs, proporcionem a la societat un servei avaluable sobre la base de les metes i els indicadors que explícitament s'indiquen en aquest document.

Director General

1. Introducció

El capítol tercer del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat, inclou el programa de cartes de serveis, cartes que s'estableixen com l'instrument a través del qual els òrgans, els organismes i les entitats de l'Administració general de l'Estat donen informació als ciutadans i usuaris sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets que tenen en relació amb aquests serveis i sobre els compromisos de qualitat en la prestació dels serveis.

La **Carta de serveis** de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) té com a objectiu presentar als ciutadans, a les empreses i a altres grups d'interés els **compromisos de qualitat** dels serveis prestats, tenint en compte les demandes i preocupacions actuals. El nivell de compliment d'aquests compromisos es pot **avaluar i contrastar** d'acord amb els indicadors associats.

La missió de la TGSS és prestar un servei eficaç amb el màxim nivell de qualitat, atenent les demandes dels ciutadans i proporcionant-los les màximes facilitats en el compliment de les seues obligacions amb el mínim cost per a la societat

A més, **la visió** de la nostra entitat és servir de referència a altres entitats i organismes prestadors de serveis, per la capacitat de donar resposta àgil i satisfactòria a les demandes de la societat.

Per a la consecució dels compromisos, assumim en la gestió dels nostres serveis el conjunt de **principis i valors** següents:

- La millora contínua, l'eficiència i l'orientació a resultats.
- L'excel·lència, la sostenibilitat i la transparència en la gestió.
- El coneixement, la innovació i la tecnologia.
- El treball en equip, la comunicació i el foment de la participació.

2. Informació de caràcter general i legal

2.1. Dades identificadores i finalitats de la TGSS

La TGSS és **un servei comú de la Seguretat Social,** tutelat pel Ministeri d'Inclusió Seguretat Social i Migracions, amb personalitat jurídica pròpia, on per aplicació dels principis de solidaritat financera i caixa única **s'unifiquen tots els recursos econòmics i l'administració financera del Sistema de la Seguretat Social.**

Específicament, s'atribueixen a la Tresoreria General competències en les matèries següents:

- Inscripció d'empreses.
- Afiliació, altes i baixes dels treballadors.
- Gestió i control de la cotització i de la recaptació de quotes i d'altres recursos de finançament del Sistema de la Seguretat Social.
- Ajornament o fraccionament de les quotes de la Seguretat Social.
- Titularitat, gestió i administració dels béns i drets que constitueixen el patrimoni únic de la Seguretat Social, sens perjudici de les facultats que les entitats gestores de la Seguretat Social, les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i l'Institut de Gestió Sanitària tenen atribuïdes.
- Organització dels mitjans i disseny i gestió dels processos necessaris per a l'ingrés de les quotes i altres recursos financers del Sistema de la Seguretat Social.
- Ordenació del pagament de les obligacions de la Seguretat Social i distribució en el temps i en el territori de les disponibilitats dineràries per a satisfer amb puntualitat aquestes obligacions.
- Organització i gestió del circuit financer que canalitze la disponibilitat i els moviments relatius als recursos del sistema, d'acord amb les necessitats de gestió de la Seguretat Social.
- Gestió de la funció reasseguradora d'accidents de treball.
- Gestió del Fons de Reserva de la Seguretat Social.
- Liquidació dels capitals cost que han de constituir les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i empreses declarades responsables del pagament de prestacions.

Amb la finalitat de complir les seues competències i de satisfer les necessitats dels ciutadans i les empreses, la TGSS disposa de:

- 52 Direccions Provincials.
- 162 Administracions.
- 67 Oficines Integrals de la Seguretat Social.
- 242 Unitats de Recaptació Executiva.
- Servei d'atenció telefònica (901502050 - 915410291)
- Canal d'atenció electrònica accessible a través de la pàgina **web** (https://www.seg-social.es) i de la **seu electrònica** de la Seguretat Social (https://sede.seg-social.gob.es)

2.2. Llista de serveis

SERVEIS D'INFORMACIÓ, CONSULTA I ASSISTÈNCIA

- Informació general en matèria d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
- Informació i assistència sobre procediments d'inscripció i afiliació d'empreses i treballadors.
- Informació i assistència al ciutadà sobre els serveis electrònics, obtenció d'informes i realització de tràmits en matèria d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
- Informació general en matèria de cotització i recaptació.
- Informació i assistència al ciutadà sobre els serveis electrònics i obtenció d'informes sobre les seues dades de cotització a la Seguretat Social.
- Orientació i assistència sobre cotització i pagament d'obligacions a la Seguretat Social.
- Servei de compra i venda d'immobles.
- Servei d'estadístiques, pressupostos i estudis.

Es pot accedir a aquesta informació i petició dels tràmits pels canals següents:

- Pàgina web i seu electrònica de la Seguretat Social.
- IMPORTASS, portal de la Tresoreria General per a consulta d'informació.
- Assistent virtual ISSA que soluciona dubtes a l'usuari i el guia pels diversos serveis disponibles per a la realització d'un tràmit.
- Bústia de consultes que permet al ciutadà fer consultes generals.

Aquest canal no permet l'entrada de sol·licituds de tramitació.

- Formulari de sol·licitud d'atenció, en cas de ciutadans sense autentificació, per mitjà del servei T'Ajudem.
- Atenció telefònica a través dels números de la TGSS 901502050 i 915410291.
- Compte de Twitter de la TGSS: @info_TGSS.

A través del servei T'Ajudem pots conéixer aquests canals i accedir-hi.

SERVEIS DE TRAMITACIÓ I GESTIÓ

- Inscripció d'empreses, assignació de codis de compte de cotització i variació i baixes d'aquests codis.
- Assignació de número de la Seguretat Social (NUSS).
- Altes, baixes i variació de dades de treballadors en els diversos règims que componen el Sistema de la Seguretat Social.
- Tramitació i resolució de convenis especials.
- Gestió del desplaçament de treballadors a l'estranger en exercici de l'activitat professional.
- Gestió de la domiciliació en compte per a l'abonament de quotes a la Seguretat social.
- Gestió de liquidacions que tenen saldo creditor.
- Gestió d'ajornaments.
- Devolució d'ingressos indeguts.
- Sol·licitud de distribució de límits de cotització per pluriocupació.
- Variació de dades de cotització dels treballadors.
- Pagament de deutes a la Seguretat Social.

Es pot accedir a aquesta informació i als tràmits corresponents a través dels canals següents:

- Seu electrònica de la Seguretat Social.
- Sistema RED i Sistema de Liquidació Directa.
- IMPORTASS, portal de la Tresoreria General.
- Atenció telefònica en què l'usuari té la possibilitat de tramitar informes a través dels telèfons següents de la TGSS: 901502050 i 915410291.

A través del servei T'Ajudem pots conéixer aquests canals i accedir-hi.

SERVEIS D'OBTENCIÓ D'INFORMES I CERTIFICATS

- Acreditació d'activitat agrària per compte propi.
- Acreditació d'haver tramitat una alta o baixa en treball autònom.
- Acreditació de no estar inscrit com a empresari.
- Acreditació de no tenir número de la Seguretat Social.
- Acreditació de l'alta, baixa o modificació en treball de la llar.
- Acreditació del número de la Seguretat Social.
- Certificat d'estar al corrent en les obligacions de la Seguretat Social.
- Duplicat de documents d'inscripció i assignació de CCC per a empresari.
- Informe de bases de cotització.
- Informe de bases de cotització per correu postal.
- Informe de quotes ingressades.
- Informe de quotes ingressades per correu postal.
- Informe de dades de cotització de treball autònom.
- Informe d'estar al corrent en les obligacions de la Seguretat Social.
- Informe d'estar al corrent en les obligacions de la Seguretat Social per correu postal.
- Informe de situació actual del treballador.
- Informe de situació d'empresari individual.
- Informe de situació en la Seguretat Social fins a un dia concret.
- Informe de vida laboral.
- Informe de vida laboral per correu postal.
- Informe de dades personals i de domicili.
- Comunicació de vida laboral i bases de cotització als treballadors.

La TGSS ofereix a ciutadans i empreses la possibilitat d'obtenir informes i certificats a través de la SEU electrònica de la Seguretat Social i del portal de la TGGS, IMPORTASS.

SERVEIS DE REGISTRE DE LA IDENTITAT DIGITAL

La TGSS ofereix al ciutadà la possibilitat de gestionar:

- Obtenció del certificat personal de la FNMT-RCM.
- Registre dels ciutadans en el Sistema Cl@ve, usuari i contrasenya.

Es pot accedir a aquest servei mitjançant una cita concertada, ja que és necessària l'acreditació de la identitat per a l'obtenció dels certificats, i es pot fer a través del servei "T'Ajudem".

SERVEIS DE PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS I ESCRITS

El Registre permet la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions relacionats amb els tràmits i procediments establits en la resolució vigent de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.
Es pot accedir al Registre a través de la seu electrònica de la Seguretat Social i, també, de manera presencial a les oficines d'assistència en matèria de registre habilitades per a aquesta finalitat.
Els procediments administratius susceptibles de tramitació a través del registre electrònic són:

- Ajornament en el pagament de deutes a la Seguretat Social.
- Baixa de l'empresari.
- Variació de dades del codi de compte de cotització.
- Reinici de l'activitat empresarial.
- Variació de dades en el règim especial de treballadors autònoms.
- Alta en conveni especial.
- Variació de dades de convenis especials.
- Baixa en conveni especial.
- Alta en conveni especial per expedient de regulació d'ocupació.
- Baixa en conveni especial per expedient de regulació d'ocupació.
- Variació de dades de convenis especials per expedient de regulació d'ocupació.
- Autorització per a l'ús del Sistema RED.
- Devolució d'ingressos indeguts en el règim general i assimilats.
- Moratòries i exempcions per situació de catàstrofe.
- Impugnacions davant de la Tresoreria General de la Seguretat Social.
- Alta de proveïdor per a cobrament de factures del Sistema de la Seguretat Social.
- Baixa o modificació de proveïdor per a cobrament de factures del Sistema de la Seguretat Social.
- Concurs. Comunicació a la TGSS de la declaració de concurs.
- Concurs. Comunicació de nomenament de mediador concursal i acceptació del càrrec.
- Cessió de dades per a administracions públiques: autorització, alta i baixa d'usuaris i variació de dades.
- Treballadors desplaçats; TA 300.
- Presentació d'altres escrits, sol·licituds i comunicacions (Tresoreria General de la Seguretat Social).
- Fraccionament del reintegrament de prestacions percebudes indegudament.
- Ampliació de la moratòria concedida a institucions sanitàries.

SERVEIS DE SUPORT I ASSESSORAMENT ALS PROFESSIONALS (AUTORITZATS RED)

- Informació i assistència a l'autoritzat RED sobre l'ús dels serveis electrònics que té disponibles en matèria de Seguretat Social: serveis de la seu electrònica, Sistema RED, Sistema de Liquidació Directa, registre electrònic, butlletins de notícies RED i CASIA.
- Tramitació i resolució d'autoritzacions per a l'ús dels serveis de remissió electrònica de documents (RED).
- Gestió de les autoritzacions del sistema RED i resolució d'incidències originades en els tràmits efectuats a través del Sistema RED.

Es pot accedir a aquests serveis a través dels canals següents:

- Pàgina web i seu electrònica de la Seguretat social.
- CASIA, on es poden fer consultes, comunicar errors o incidències roduïdes en la transmissió de fitxers a través del Sistema RED, Sistema de Liquidació Directa o en les funcionalitats dels serveis en línia i, també, presentar la sol·licitud de tràmits propis de l'àmbit de gestió de la Tresoreria General de la Seguretat Social que no es puguen presentar a través del Sistema RED o SEDESS.
- Consulta a través dels telèfons de la TGSS: 901502050 i 915410291

2.3. Drets dels ciutadans

De conformitat amb la normativa general vigent (apartat 2.6 d'aquest document) els ciutadans (treballadors i empreses) tenen els drets següents:

- Dret a ser informats pels organismes corresponents de la TGSS sobre les dades referides a ells que té la TGSS.
- Dret que els organismes corresponents de la TGSS competents en la matèria mantinguen al dia les dades relatives a les persones afiliades, com també les dades de les persones i entitats a les quals correspon el compliment de les obligacions relatives a l'afiliació al Sistema i altes i baixes en els règims que l'integren.
- Dret a conéixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats i, també, dret a obtenir còpies de documents inclosos en aquests procediments.
- Dret a identificar les autoritats i el personal al servei de la TGSS sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.

- Dret a obtenir una còpia segellada dels documents presentats, aportada juntament amb els originals, com també dret a la devolució dels originals, llevat del cas en què hagen de figurar en el procediment.
- Dret a usar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma.
- Dret a formular al·legacions i aportar documents en qualsevol fase del procediment abans del tràmit d'audiència, documents que l'òrgan competent ha de tenir en compte a l'hora de redactar la proposta de resolució.
- Dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte o que ja tinga la TGSS.
- Dret a ser atesos personalment i de forma confidencial.
- Dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, a les actuacions o a les sol·licituds que es proposen fer.
- Dret a accedir als registres i arxius de la TGSS en els termes previstos en la Constitució i en aquesta llei o en altres lleis.
- Dret a ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els funcionaris, que han de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- Dret a exigir les responsabilitats de la TGSS i del personal al seu servei, quan així corresponga legalment.
- Dret a qualsevol altre dret que reconega la Constitució i les lleis.
- Dret a relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics. Amb aquesta finalitat, la TGSS posa a la disposició del ciutadà una àmplia oferta de serveis electrònics que poden consultar-se a la seu electrònica (https://sede.seg-social.gob.es).

2.4. Fórmules de col·laboració i participació dels ciutadans en la millora dels serveis

La TGSS es compromet a fomentar la participació i col·laboració dels ciutadans, necessàries per a la millora de la qualitat en la prestació dels serveis. I per a aconseguir-ho ofereix els mitjans següents:

- Mitjançant representants empresarials i sindicals al Consell General i Comissió Executiva Central de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i, també, a les comissions executives provincials (òrgans consultius de la Seguretat Social).
- Coneixent l'opinió ciutadana a través d'enquestes sobre la prestació de serveis i, també, a través de les bústies de suggeriments.

- Mitjançant la presentació de queixes i suggeriments segons es preveu en aquesta Carta de serveis.
- A través de la bústia de consultes de la pàgina web de la Seguretat Social.
- Twitter: @info_TGSS

2.5. Normativa reguladora. Textos legals

La normativa reguladora dels serveis que ofereix aquesta entitat figura en els textos normatius següents. L'apartat Normativa de la WEB (www.seg-social.es) conté els textos legals corresponents, actualitzats i de fàcil accés.

GENERAL

- Constitució Espanyola de 27 de desembre de 1978, articles 40.2, 41 i 43 (BOE de 29 de desembre de 1978).
- Llei 27/2011, d'1 d'agost, sobre actualització, adequació i modernització del Sistema de Seguretat Social (BOE de 2 d'agost de 2011).
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social (BOE d'11 d'octubre de 2011).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors (BOE de 24 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social (BOE de 31 d'octubre de 2015).

INSCRIPCIÓ Y AFILIACIÓ

- Reglament general sobre inscripció d'empreses, afiliació, altes i baixes i variació de dades de treballadors en la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 84/1996, de 26 de gener (BOE del 27 de febrer de 1996).

COTITZACIÓ I LIQUIDACIÓ

- Reglament general sobre cotització i liquidació d'altres drets de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 2064/1995, de 22 de desembre (BOEdel 25 de gener de 1996).

RECAPTACIÓ

- Reglament general de recaptació de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 1415/2004, d'11 de juny (BOE del 25 de juny de 2004).

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

- Ordre TAS/408/2008, de 18 de febrer, per la qual es crea el registre electrònic del Ministeri de Treball i Afers Socials, es regula el servei de notificacions electròniques i s'estableixen els requisits generals d'aplicació a determinats procediments (BOE de 21 de febrer de 2008).
- Ordre TIN/3518/2009, de 29 de desembre, per la qual es crea el registre electrònic de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions i s'estableixen criteris generals d'aplicació a determinats procediments (BOE de 31 de desembre de 2009).
- Ordre TIN/1459/2010, de 28 de maig, per la qual es crea la seu electrònica de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social (BOE de 5 de juny de 2010).

- Ordre ESS/1222/2015, de 22 de juny, per la qual es regula el tauler d'anuncis de la Seguretat Social (BOE de 24 de juny de 2015).
- Ordre ISM/903/2020, de 24 de setembre, per la qual es regulen les notificacions i comunicacions electròniques en l'àmbit de l'administració de la Seguretat Social (BOE de 29 de setembre de 2020).
- Ordre ISM/189/2021, de 3 de març, per la qual es regula el registre electrònic d'apoderaments de la Seguretat Social (BOE de 5 de març de 2021).

INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- Reeial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà (BOE de 4 de març de 1996).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE de 6 de desembre de 2018).
- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (DOUE de 4 de maig de 2016).

QUALITAT

- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat (BOE de 3 de setembre de 2005).

TRANSPARÈNCIA

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE de 10 de desembre de 2013).

IGUALTAT

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE de 23 de març de 2007).

NORMATIVA COMUNITÀRIA

- Reglament (CE) número 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social (DOUE de 30 d'abril de 2004).
- Reglament (CE) número 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de setembre de 2009, pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) número 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social. (DOUE de 30 d'octubre de 2009).
- Reglament (CE) número 988/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de setembre de 2009, pel qual es modifica el Reglament (CE) número 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social, i es determina el contingut dels annexos (DOUE de 30 d'octubre de 2009).
- Reglament (UE) número 1231/2010 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre de 2010, pel qual s'amplia l'aplicació del Reglament (CE) número 883/2004 i del Reglament (CE) número 987/2009 als nacionals de tercers països que, a causa únicament de la nacionalitat, no estiguen coberts per aquests reglaments (DOUE de 29 de desembre de 2010).

2.6. Presentació de queixes i suggeriments

Buscant sempre la millora en la prestació dels serveis, la TGSS posa a la disposició dels ciutadans una bústia on poden presentar queixes i suggeriments als llocs i de la manera que s'indica a continuació:

A ON

- ***Presencial:*** *Serveis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.*
- ***Per Internet****: portal web i seu electrònica de la Seguretat Social.*
- ***Per correu postal:*** *Serveis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.*

COM

- *Mitjançant **formulari normalitzat** que, una vegada emplenat, el ciutadà ha de firmar.*
- *Si es presenta de **forma electrònica**, cal disposar de certificat electrònic, DNI electrònic o Cl@ve permanent.*

RESOLUCIÓ

- *Els ciutadans reben constància d'haver presentat la queixa o el suggeriment a través del mitjà que indiquen.*
- *Rebut el formulari, la unitat responsable de la tramitació respon al ciutadà en el termini establit en el compromís corresponent.*
- *Les queixes i els suggeriments no tenen, en cap cas, la qualificació de recursos administratius. La interposició d'aquests formularis no paralitza els terminis establits en la normativa vigent.*

3. Compromisos de qualitat i indicadors

Els serveis que es detallen en aquesta Carta, sempre que hi haja constància de tots els requisits i les dades establides, són oferits per aquest servei comú segons els compromisos de qualitat que s'exposen a continuació, juntament amb els indicadors aplicats per a avaluar-ne el nivell de compliment:

COMPROMISOS	INDICADORS
1. Contestació al 100% de les queixes i els suggeriments interposats pels ciutadans en un termini inferior o igual a 18 dies hàbils.	1.1. Percentatge de contestacions dins del termini previst.
2. Atenció directa del 70% de les telefonades rebudes dins de l'horari establit. El 30% restant s'ha de contestar més tard en els casos en què hi haja bústia de veu i deixen les dades de contacte.	2.1. Percentatge de telefonades ateses directament.
3. Atenció al 100% dels ciutadans que tenen cita concertada en una administració de la TGSS i acudeixen a la cita.	3.1. Percentatge de ciutadans atesos el dia de la cita concertada.
4. Tramitació de sol·licituds de codi de compte de cotització i assignació de número de la Seguretat Social en un dia hàbil.	4.1. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini previst relatives a la tramitació de: • Codi de compte de cotització • Assignació de NUSS
5. Tramitació de les sol·licituds d'alta, baixa i variació de treballadors que no puguen fer-se a través de la seu electrònica (SEDESS) en un temps inferior o igual a 2 dies hàbils.	5.1. Percentatge de sol·licituds d'alta, baixa i variació de treballadors tramitades dins del termini previst.
6. Tramitació de les sol·licituds de convenis especials en un termini inferior o igual a 5 dies hàbils. En el cas de convenis especials conseqüència d'un ERO, el termini ha de ser inferior o igual a 25 dies hàbils.	6.1. Percentatge de tramitació de sol·licituds de convenis especials en el termini previst.
7. Resolució de sol·licituds d'autorització al Sistema RED en un termini inferior o igual a 5 dies hàbils.	7.1. Percentatge de resolucions tramitades en el termini previst.
8. Tramitació de les liquidacions que tinguen saldo creditor en un termini inferior o igual a 20 dies hàbils.	8.1. Percentatge de devolucions per saldo creditor en el termini previst.

COMPROMISOS	INDICADORES
9. Tramitació de la devolució d'ingressos indeguts en un termini inferior o igual a 60 dies des de la presentació de la sol·licitud.	9.1. La devolució de l'ingrés indegut es tramita i es paga en el termini previst.
10. Resolució de consultes CASIA en un termini inferior a 2 dies hàbils.	10.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
11. Resolució del 90% d'error/incidència CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. El 10% restant, en un termini inferior a 2 dies hàbils.	11.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
12. Resolució del 90% dels tràmits CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. El 10% restant, en un termini inferior a 2 dies hàbils.	12.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
13. Les unitats d'impugnació de les direccions provincials han de resoldre, en un termini inferior o igual a 50 dies naturals des de la data d'entrada a la unitat de tramitació, les impugnacions formulades.	13.1. Percentatge d'impugnacions que es resolen dins del termini previst.
14. Tramitació del 90% de les sol·licituds d'ajornament en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils; i el 10% restant en un termini inferior o igual a 30 dies hàbils.	14.1. Percentatge de sol·licituds d'ajornament tramitades dins del termini previst.
15. Avís per SMS al telèfon facilitat pel ciutadà que s'ha ordenat el primer pagament de la seua pensió.	15.1. Percentatge de comunicació de l'ordenació de primers pagaments de la pensió.
16. En les sol·licituds sense autenticació rebudes a través del servei T'Ajudem, cal posar-se en contacte amb el ciutadà en un termini igual o inferior a 5 dies hàbils.	16.1. Percentatge de sol·licituds ateses en el temps previst.
17. Tramitació de sol·licituds de comunicació i modificació de telèfon i adreça de correu electrònic en un termini igual o inferior a 3 dies hàbils.	17.1. Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini previst.
18. Facilitar resposta a través de la bústia de consultes de la pàgina web en el termini de 2 dies hàbils.	18.1. Percentatge de respostes efectuades en el termini previst.

4. Sistemes d'assegurament i altres mesures (mesures que asseguren la igualtat entre sexes, que faciliten l'accés al servei i que milloren la condicions de la prestació).

La TGSS segueix un enfocament integrat a fi de garantir el compliment dels objectius de gestió, els requisits de servei als ciutadans i, també, a fi d'assegurar l'eficiència i la millora contínua dels seus processos.

QUALITAT

- Aplicació del model EFQM d'excel·lència en la gestió, realització d'autoavaluacions de forma contínua en tota l'organització i acreditacions externes del nivell d'excel·lència.
- Definició d'objectius estratègics i operatius per al seguiment de la gestió i el compliment dels compromisos.
- Mètodes de treball i protocols d'actuació normalitzats (atenció al ciutadà, grups de millora, etc.).
- Model de valoració dels serveis (qüestionaris de satisfacció, mesurament d'expectatives sobre la base del model SERVQUAL, programa de queixes i suggeriments i bústia de consultes).
- Quadre de comandament i indicadors. Programa d'informes de gestió i seguiment d'objectius.
- Seguiment del grau de desenvolupament i d'informatització dels procediments de la TGSS mitjançant el Programa de sistema d'informació administrativa.

SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

- Compliment de la normativa respecte a la protecció de dades de caràcter personal (LOPD).
- Protocols de seguretat i confidencialitat de les dades en totes les gestions i tràmits que es fan amb la TGSS a través de qualsevol dels canals d'atenció.
- Autenticitat de la informació mitjançant l'ús de certificats digitals o DNI electrònics.
- Programa d'auditories de seguretat de la informació.

ACCESSIBILITAT

- Programa d'accessibilitat física a les instal·lacions de la TGSS, creació d'un entorn adequat per a la comunicació (sense barreres arquitectòniques, senyalització interior i exterior, adequació d'horaris d'atenció, amplitud i comoditat d'espais).
- Les revisions d'accessibilitat es basen en els criteris WCAG 2.1. S'estableix com a objectiu complir tots els requisits de nivell A i AA, juntament amb uns certs requisits de nivell AAA considerats rellevants per a la millora de l'experiència d'ús del portal per part del ciutadà, tal com s'estableix en el Reial decret 1112/2018 que entrà en vigor el 20 de setembre del 2020.

MEDI AMBIENT

- Gestió dels aspectes ambientals més significatius, com ara el consum energètic i la generació de residus.
- Aplicació del Pla de contractació pública verda de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics i les entitats gestores de la Seguretat Social.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- Adaptació i implantació dels onze procediments de gestió de la prevenció de riscos laborals aprovats en la Resolució de 17 de febrer de 2004, de la Secretaria d'Estat per a l'Administració Pública.
- Realització de simulacres periòdics a fi de comprovar el funcionament dels sistemes de seguretat i verificar l'eficàcia dels plans d'emergència.

IGUALTAT

- Implantació de mesures per a la igualtat efectiva entre homes i dones, com també la conciliació entre la vida laboral i familiar.
- Reserva del 5% de les places de l'oferta pública d'ocupació per a ciutadans amb algun grau de discapacitat.

ALTRES MESURES

- Pla de formació anual per a la capacitació, el desenvolupament i el reciclatge d'habilitats i competències.
- Números d'atenció telefònica per a tot el territori nacional (901 50 20 50 i 915 41 02 91) a través dels quals es pot obtenir qualsevol tipus d'informació i fer diverses gestions relacionades amb la TGSS.
- Impuls de l'administració electrònica a través de la millora de continguts i utilitats de la web i la seu electrònica de la Seguretat Social, i de la implantació del registre electrònic i la transmissió electrònica de documents (Sistema RED).
- Simplificació dels tràmits i procediments administratius.
- Sistema d'iniciatives i millors pràctiques obert a tot el personal de la TGSS.
- Participació en programes de reconeixement extern.
- Controls actius per a la qualitat de les dades, revisió i actualització permanent de bases de dades del Fitxer General d'Afiliació i del Fitxer General de Recaptació, adopció d'innovacions i millora de les transaccions informàtiques.
- Participació i col·laboració amb fòrums nacionals i internacionals, tant sectorials com d'altres àmbits, vigilància tecnològica i detecció de millors pràctiques.

5. Mesuresd'esmena, compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos assumits en aquesta Carta, les reclamacions s'han de dirigir a la unitat responsable de la Carta de Serveis a través de l'adreça de correu següent: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Una vegada analitzada la reclamació, el titular de la Direcció General de la Tresoreria General de la Seguretat Social contesta al ciutadà, en un termini no superior a 30 dies, i li comunica tant els resultats de l'anàlisi com les actuacions empreses.

Aquest incompliment no dona lloc en cap cas a responsabilitat patrimonial de la TGSS.

6. Informació complementària

6.1. Identificació de la unitat responsable de la Carta de serveis

SECRETARÍA GENERAL

C/ Astros, 5 y 7 - 28007 Madrid
e-mail: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

6.2. Números de telèfon i adreces electròniques

ATENCIÓN PRESENCIAL

En la nostra pàgina web podeu consultar la localització de les direccions provincials, administracions i unitats de recaptació executiva, i com s'hi accedeix a través del mapa de situació corresponent que inclou informació relativa a serveis públics de transport.

Per a acudir a les administracions cal demanar cita. L'horari d'atenció concertada al públic és de 9.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Telèfons: 901502050 i 915410291.

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

- Portal web (informació): https://www.seg-social.es
- SEU electrònica (gestió): https://sede.seg-social.gob.es
- IMPORTASS. Portal de la TGSS.

Els espais electrònics esmentats són accessibles cada dia les 24 hores, excepte en cas d'incidències i interrupcions programades per a manteniment i actualització.

- Recomanem consultar i usar el portal web i la seu electrònica a fi d'evitar desplaçaments i agilitar les gestions amb la TGSS.
- Codis QR:

Twitter: @Info_TGSS



TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

WEB

SEDE ELECTRÓNICA